

GUIDE RPS

RISQUES PSYCHOSOCIAUX LES IDENTIFIER POUR AGIR

SNB-SERVICES.COM



**SYNDICAT NATIONAL DE
LA BANQUE ET DU CRÉDIT**

Le réseau social de la Banque et des Établissements Financiers

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les Risques Psychosociaux (RPS) désignent un ensemble de risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi, les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. Ils regroupent plusieurs types de risques liés au travail et peuvent entraîner des conséquences graves sur la santé et le bien-être des salariés.

Pour mieux les identifier, le Club RPS/QVCT du SNB/CFE-CGC vous propose un focus sur 5 thématiques récurrentes des Risques Psychosociaux :

- La charge de travail et les conditions de travail ;
- L'épuisement professionnel ;
- Le harcèlement moral et les violences internes ;
- Le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ;
- Les incivilités, agressions verbales et violences physiques

Les RPS se manifestent de diverses manières :

- **Psychiques** : Dépression, anxiété, stress chronique ;
- **Physiques** : Troubles musculo-squelettiques, maladies cardiovasculaires, troubles du sommeil ;
- **Comportementales** : Absentéisme, turnover élevé, baisse de la productivité.

La prévention des RPS nécessite une approche globale impliquant :

- **Évaluation des risques** : Identifier et analyser les facteurs de risques présents dans l'entreprise ;
- **Actions préventives** : Mettre en place des mesures pour réduire les risques (amélioration des conditions de travail, formation, soutien psychologique) ;
- **Soutien et accompagnement** : Proposer des ressources et un soutien adéquat aux salariés affectés par les RPS.

Les RPS sont un enjeu majeur pour la santé au travail et nécessitent l'implication de tous les acteurs de l'entreprise pour être efficacement pris en charge.

LA CHARGE DE TRAVAIL ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL

L'intensité et la complexité du travail se mesure au travers de diverses **exigences et contraintes dans l'exécution du travail.**

L'INRS retient les facteurs de risques psychosociaux suivants :

- Les contraintes de rythmes de travail ;
- La précision des objectifs de travail ;
- L'adéquation des objectifs de travail avec les moyens alloués et les responsabilités exercées ;
- La compatibilité des instructions de travail entre elles ;
- Les modalités d'organisation de la polyvalence ;
- Les interruptions perturbatrices au cours du travail ;
- Les niveaux d'attention et de vigilance requis dans le travail.

Une intensité excessive de travail (délais et objectifs irréalistes ou mal définis, des interruptions fréquentes, une quantité de travail et des horaires excessifs) génère des atteintes autant physiques que mentales, via le stress chronique, ainsi que des accidents du travail.

L'importance de la charge de travail apparaît particulièrement déterminante. La surcharge sous-entend non seulement la question de la prescription, de l'adéquation entre objectifs et moyens, des facultés et des outils dont dispose le manager pour apprécier cette adéquation, mais aussi, et avant tout, une représentation partagée de ce qu'est la charge de travail.

En effet, la charge de travail est toujours plus large qu'une simple prescription : il y a la charge réelle qui rend compte du travail concret de ce que chacun fait, mais aussi la charge subjective qui dépend du vécu du travail de chacun.

L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Le Syndrome d'Épuisement Professionnel, encore appelé burnout, se traduit par un épuisement physique, émotionnel et mental qui résulte d'un investissement prolongé dans des situations de travail exigeantes pour l'individu. C'est la phase terminale d'un processus qui découle de l'activité professionnelle du salarié et qui le mettra, à terme, dans l'incapacité d'assumer ses responsabilités, parfois de façon définitive et irréversible.

5 facteurs de Risques Psychosociaux :

- Les exigences liées au travail ;
- Le manque d'autonomie et de marge de manœuvre ;
- Les mauvais rapports sociaux et les mauvaises relations de travail (incivilités) ;
- Les conflits de valeur et le travail empêché ;
- L'insécurité de la situation de travail.

5 types de symptômes identifiables :

- Manifestations Cognitives ;
- Manifestations émotionnelles ;
- Manifestations physiques ;
- Manifestations comportementales ou interpersonnelles ;
- Manifestations liées à la motivation.

Ces signes précurseurs, appelés aussi « pré Burn-out », aboutissent au syndrome d'épuisement professionnel, en détails :

- **Fatigue Chronique** : Sensation de fatigue malgré le repos, difficulté à récupérer ;
- **Irritabilité** : Nervosité accrue, frustration fréquente, réactions émotionnelles disproportionnées ;
- **Troubles du Sommeil** : Difficulté à s'endormir, sommeil non réparateur, insomnie.
- Diminution de la Motivation : Perte d'intérêt pour le travail, manque d'enthousiasme, sentiment de découragement.
- **Problèmes de Concentration** : Difficulté à se concentrer, oublis fréquents, baisse de la productivité.
- **Isolement Social** : Tendance à éviter les interactions sociales, repli sur soi.
- **Symptômes Physiques** : Douleurs musculaires, maux de tête, troubles digestifs sans cause médicale apparente.
- **Sentiment d'Incompétence** : Doutes croissants sur ses compétences, sentiment de ne pas être à la hauteur.

5 étapes menant à l'épuisement professionnel :

- Plaisir au travail ;
- Surmenage ;
- Acharnement ;
- Désillusion ;
- Effondrement.

5 éléments pour prévenir le Burn-out :

- Evaluer les risques professionnels ;
- Mettre en place un plan de prévention, des actions de formation et d'information ;
- Planifier le temps de travail ;
- Instaurer des objectifs de qualité de vie au travail ;
- Garantir un soutien social solide.

D'autres symptômes peuvent également traduire un épuisement professionnel : L'épuisement professionnel par l'ennui encore appelé Bore-out

Trouble psychologique engendré par le manque de travail, l'ennui et, par conséquent, l'absence de satisfaction dans le cadre professionnel. Perte du sens du travail

4 types de symptômes identifiables :

- La fatigue ;
- Les troubles du sommeil ;
- La perte d'appétit ;
- Des douleurs diverses.

L'épuisement professionnel ou syndrome de désengagement encore appelé Brown-out

Affection physique qui se manifeste par un manque de motivation, ennui chronique, et une perte d'énergie liés à des causes multiples. Il peut s'agir d'un travail rébarbatif ou jugé sans intérêt.

5 types de symptômes identifiables :

- Absence de goût pour les tâches qui intéressaient jusque-là ;
- Changement de comportement, tels que les crises de colère ;
- Baisse de la productivité et de la qualité des travaux rendus, délais de production plus longs
- Absences répétées ;
- Remise en cause professionnelle.

Si vous ressentez les signes de l'épuisement professionnel, n'attendez pas que la situation s'aggrave. **N'oubliez pas : la santé et le bien-être au travail sont des droits fondamentaux. Ne restez pas isolé face à l'épuisement professionnel.**

LE HARCÈLEMENT MORAL ET LES VIOLENCES INTERNES

Le harcèlement moral au travail se caractérise par des comportements répétés qui visent ou ont pour effet de dégrader les conditions de travail d'un salarié. Ces agissements peuvent porter atteinte à la dignité, compromettre la santé physique ou mentale de la personne visée, ou nuire à son avenir professionnel. Les actes de harcèlement moral peuvent inclure : critiques constantes, brimades, isolement, charges de travail inappropriées, pressions excessives, conflits entre collègues ou avec des responsables hiérarchiques ou encore abus de pouvoir et intimidation.

Prévention et gestion des risques d'harcèlements :

Agir en prévention de ces problèmes dans les entreprises est prioritaire. Pour ce faire, vos élus SNB/CFE-CGC peuvent exiger de l'employeur la recherche de ce qui peut dans l'organisation, l'environnement et les relations de travail engendrer ces situations de violence interne. L'employeur est responsable de la santé physique et mentale de ses salariés au travail.

Il a pour obligation d'évaluer les risques et de les prévenir le plus en amont possible :

- **Évaluation des Risques** : Identifier les facteurs de risques dans l'organisation du travail, l'environnement et les relations professionnelles ;
- **Formation et Sensibilisation** : Informer et former les salariés et les managers sur les risques de harcèlement moral et de violence interne, et sur les moyens de les prévenir ;
- **Mécanismes de Signalement** : Mettre en place des procédures claires pour signaler les cas de harcèlement et de violence ;
- **Soutien aux Victimes** : Offrir un soutien adéquat aux victimes, incluant l'accompagnement par des référents dédiés et des services de soutien psychologique ;
- **Actions Correctives** : Intervenir rapidement pour mettre fin aux comportements inappropriés et restaurer un climat de travail sain.

Pour les situations urgentes, l'employeur doit déployer des actions rapides afin de mettre un terme aux agissements hostiles et mettre en place un soutien aux salariés affectés.

Le harcèlement moral est constitué d'agissements objectifs, appréciés différemment par les victimes dont le seuil de tolérance est variable mais ces actes sont matériellement vérifiables et suppose une répétition d'actes sur une période plus ou moins longue. Il existe plusieurs moyens de prouver un harcèlement moral. En tant que victime, il vous suffit uniquement d'apporter des éléments qui pourraient présumer le harcèlement moral, il incombera alors à votre employeur de prouver le contraire.

Il est primordial que chaque salarié se sente en sécurité et respecté dans son environnement professionnel. Rappelez-vous, la lutte contre le harcèlement moral et les violences internes est une responsabilité collective.

LE HARCÈLEMENT SEXUEL ET LES AGISSEMENTS SEXISTES

Le harcèlement sexuel se caractérise par des propos ou des comportements à connotation sexuelle non désirés, répétés ou non, qui portent atteinte à la dignité de la personne, créent un environnement de travail intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Selon le code du travail Français, il existe deux types de harcèlement sexuel : comportements ou propos répétés :

- **Dégradants** : Actes ou propos qui rabaissent ou humilient ;
- **Intimidants** : Actions ou paroles qui créent un climat de peur ou de soumission ;
- **Hostiles** : Comportements qui instaurent une atmosphère agressive ou inamicale.

Pression grave, même non répétée :

- **Acte de Nature Sexuelle** : Toute forme de pression, même si elle n'est pas répétée, visant à obtenir un acte sexuel, que ce soit pour le bénéfice de l'auteur des faits ou pour un tiers.

La définition du harcèlement sexuel comporte une 2^{ème} dimension très importante qui le distingue du harcèlement moral car selon des circonstances très particulières, une situation peut être qualifiée de harcèlement sexuel sans qu'il y ait eu répétition des propos ou des agissements sexuels.

Depuis le 1^{er} janvier 2019, un référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes doit obligatoirement être nommé :

- **Par l'employeur** : le référent désigné par l'employeur est chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ;
- **Par les représentants du personnel** (dès qu'un CSE est présent dans l'entreprise).

Une charte relative à la prévention et la lutte contre le harcèlement sexuel et agissements sexistes est disponible pour tous les salariés, si vous n'en avez pas connaissance ou que vous ne connaissez pas vos référents dédiés, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de vos élus SNB/CFE-CGC.

Le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail entraînent des conséquences sur votre santé physique et mentale :

- Des troubles psychiques sous la forme de dépressions ;
- Des troubles du sommeil ;
- Des symptômes d'épuisement professionnel ;
- De la détresse psychologique ;
- Une perte de confiance et d'estime de soi ;
- Des douleurs physiques : troubles musculo-squelettiques....

Vos représentants du personnel sont présents pour vous soutenir, faire en sorte que vous ne vous sentiez pas isoler ou pour vous aider à qualifier les faits. Si vous vous sentez en danger, que vous soyez victimes ou témoins, si vous n'osez pas en parler car c'est une situation douloureuse à évoquer, par honte, par culpabilité ou par peur des représailles...

- **Nous pouvons vous aider à distinguer ce qui relève du harcèlement sexuel et de l'agissement sexiste ;**
- **Nous pouvons vous soutenir et vous accompagner dans vos démarches.**

Le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ne touchent pas que les femmes, mais aussi les hommes ! En cas de signalement de harcèlement sexuel ou d'agissements sexistes, l'employeur ne doit pas minimiser et encore moins l'ignorer. L'entreprise doit prendre toutes les mesures de prévention pour réduire, voire supprimer la violence et le harcèlement : **c'est une obligation légale.**

Il appartient donc à l'employeur de prendre toutes les mesures nécessaires en vue de prévenir les agissements. Mais vous pouvez aussi agir en contactant :

- Le référent Employeur et le référent du CSE ;
- Les représentants du SNB ;
- La Médecine du travail ;
- L'inspection du travail ;
- Main courante ou plainte auprès de la gendarmerie ou des services de police ;
- Associations d'aide aux victimes ;
- Avocats et défenseur des droits...

Le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail constituent des violations graves des droits des salariés et peuvent entraîner des conséquences profondes sur leur santé men-

tale et physique. Ces comportements inappropriés créent un environnement de travail intimidant, hostile et dégradant, affectant non seulement les victimes directes mais aussi l'ensemble du climat de l'entreprise.

Ne restez pas seul, vos élus **SNB/CFE-CGC** et vos représentants dédiés sont disponibles pour vous écouter et vous accompagner. Ensemble, nous pouvons agir pour éradiquer le harcèlement sexuel et les agissements sexistes, et **promouvoir un environnement professionnel où chacun peut s'épanouir pleinement.**

LES INCIVILITÉS

Les incivilités au travail sont des comportements discourtois, irrespectueux ou perturbateurs qui, bien que souvent considérés comme moins graves que le harcèlement ou les agressions, peuvent avoir un impact significatif sur le climat de travail et le bien-être des employés. Elle constitue un fait susceptible d'incrimination pénale.

On peut différencier plusieurs formes d'incivilités :

Agressions verbales :

- Le manque de civisme : refus de saluer, d'adresser la parole de manière courtoise, couper la parole lors des réunions ou des conversations ;
- Les commentaires Inappropriés : remarques désobligeantes ou méprisantes sur le travail ou la personne d'un collègue ;
- Les insultes : menaces, injures et insultes d'ordre général, racistes, discriminatoires.

Agressions comportementales :

- Les comportements égoïstes : agir sans tenir compte des besoins ou des attentes des autres, par exemple en monopolisant des ressources communes, laisser des espaces de travail partagés en désordre ou ne pas respecter les règles de propreté ;
- Les non-respect des engagements : ne pas tenir ses promesses ou ses engagements professionnels, causant des désagréments aux collègues ;
- Les bruits et tapages injurieux ;
- Le harcèlement et le chantage ;
- Les destructions et dégradations.

Agressions physiques :

- Violences ;
- Coups et blessures volontaires.

Prévention et vigilance des risques d'incivilités

Le code du travail précise les obligations de l'employeur en matière de santé sécurité au travail. L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. L'employeur doit veiller à la santé et à la sécurité de ses travailleurs en mettant en place des actions de prévention, d'information et de formation. Il doit également évaluer les risques professionnels sur chaque poste de travail.

Avez-vous suivi des formations sur les incivilités, êtes-vous bien informés sur les procédures internes ? Si non, n'hésitez pas à contacter vos élus **SNB/CFE-CGC**.

Comment agir contre les incivilités en entreprise ?

- Signalez toutes les incivilités à votre hiérarchie ;
- Notifiez les incivilités par écrit ;

- Contactez vos élus SNB / CSSCT ;
- Si incivilités violentes, contacter les forces de l'ordre et mettez bien en application vos consignes de sécurité internes ;
- Lors d'incivilités graves, faire un dépôt de plainte auprès des forces de l'ordre, et faites-vous aider de vos hiérarchies ;
- Vous pouvez également contacter la médecine du travail.

Conséquences des incivilités

Les incivilités peuvent avoir des conséquences à court ou moyen terme sur votre santé physique et mentale :

- Des troubles psychiques sous la forme de dépressions ;
- Des troubles du sommeil ;
- Des symptômes d'épuisement professionnel ;
- De la détresse psychologique ;
- De l'agressivité qui peut ressortir ultérieurement ;
- Une perte de confiance et d'estime de soi ;
- Des douleurs physiques : TMS.

Chaque acteur de l'entreprise a un rôle à jouer pour prévenir et gérer les incivilités. En favorisant un environnement respectueux et bienveillant, nous contribuons à un cadre de travail harmonieux et propice à l'épanouissement professionnel. N'hésitez pas à contacter vos représentants SNB/CFE-CGC pour obtenir des conseils, du soutien et un accompagnement.

Ensemble, nous pouvons créer un milieu de travail où chacun se sent respecté et valorisé.



**Contactez votre délégué.e syndical.e snb/cfe-cgc
ou votre référent.e CSSCT
clubrps@snb-services.org**